SOTEC

サポートのご案内

（SOTEC MEMBERSへのお申し込み方法や、修理のお申し込み方法など、
弊社のサポート内容について説明しています。）

- カスタマー登録をしましょう
- 困ったときには
- ソーテックの
  テクニカルサポートのご案内
- ソーテックの修理のご案内

付属マニュアルの読みかた

本で読むマニュアル

まず、これを読もう！

セットアップ方法から、本製品を使用するための基本的な操作方法を説明しています。
また、本機に接続できるさまざまな周辺機器の説明をしています。

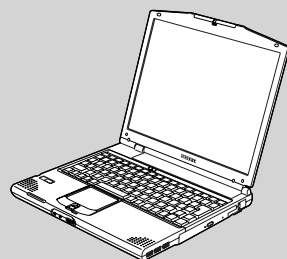
ユーザーズガイド

おかしいな？思ったら

本機をご使用中に何らかのトラブルが生じた場合、トラブルの解決方法と、トラブルを予防する方法について説明しています。また、「SOTEC電子マニュアル」にもトラブルの解決方法および予防方法を説明しています。

サポートに関しては

カスタマーID登録・保証書のお申込書の方法や、修理依頼の方法などサポート内容について説明しています。

サポートのご案内

電子マニュアル（画面で見るマニュアル）

デスクトップ画面にある
[SOTEC電子マニュアル]アイコンを
ダブルクリック

SOTECパソコンを使いこなそう！

SOTEC電子マニュアル

本機のマルチメディア機能の活用方法、およびWindows XPやインターネットの便利な使いかたを、図解つきでわかりやすく説明しています。本機の楽しみ方を探したいときなどに、ご参照ください。また、トラブルの解決方法および予防方法も説明しています。

目　次

STEP 1

カスタマー登録をしましょう

カスタマー登録とSOTEC CF CARDの特典内容、および申し込み方法を説明しています。
いずれも入会金、年会費は無料ですので、ぜひお申し込みください。

カスタマー登録

ソーテック製品をお買い上げいただいたお客様には、お早めにカスタマー登録をお願いします。登録いただいたお客様には、各種サービスや、うれしい特典などをご提供しています。

カスタマー登録について

カスタマー登録とは、お客様の個人情報、製品情報をソーテック、およびソーテック･イー･サービス(以下「ソーテック」という)に登録していただくことをいいます。
カスタマー登録いただくと、自動的に「SOTEC MEMBERS」の会員として登録されます。
カスタマー登録いただいたお客様には、SOTEC製品の最新情報や、トラブル発生時のサポートサービスなど、様々な情報、サービスをご提供いたします。

SOTEC MEMBERSの特典サービス

SOTEC MEMBERSへ登録いただくと、次のような特典があります。

●ソーテック専用コミュニティへの参加

サポート専用の掲示板で、お客様同士による情報交換ができます。

●修理状況の確認

修理でお預かりしている製品の状況を、ホームページや携帯端末でご確認できます。

●入力・検索の省略

製品情報、Q&A、ダウンロードでは、お客様のご利用製品情報が反映され、入力や検索の手間が省けます。

●フォームメール利用時のお客様情報入力の省略

フォームメールでお問い合わせをいただく際、お客様情報が入力フォームに自動的に反映され、入力の手間が省けます。

SOTEC CF CARDについて

SOTEC CF CARDは、カスタマー登録に加え、以下のCFカードの特典とSOTECだけのお得な特典を付けたSOTECユーザー限定のカードです。しかも入会金、年会費無料です。
カスタマー登録とあわせて申込をご希望のお客さまは、8ページをご参照ください。
※法人の方はお申し込みいただけません。

特典 1

カード年会費、入会金ともに無料！

年会費を払うのはちょっと･･･というお客様に、ご満足いただけます。

特典 2

自由に選べる3ブランド！

SOTEC CF CARDは、VISA、JCB、Masterから選べます。

特典 3

ファーストタイムプレゼント！

SOTEC CF CARDは、発行から3ヶ月以内のご利用額にあわせて、最大3000円のギフト券をプレゼント!

Aコース：30,000円以上のご利用で･･･ → 3,000円分のギフト券
Bコース：5,000円以上のご利用で･･･ → 500円分のギフト券

特典 4

ワンダフルプレゼント！

SOTECダイレクトだけでなく、CFカードの加盟店、VISA、JCB、Masterカードの加盟店でのご利用でも、1,0000円ごとに1ポイントさしあげます！貯まったポイントで交換できるすてきなプレゼントをご用意いたしました。詳細はウェブサイトをご覧ください。

http://www.sotec.co.jp/members/

特典 5

CFの安心で便利なサポートセンター ※

きーてネットCF24

いつでも、どこからでも、お電話一本で24時間年中無休、必要な情報をご案内するシステムです。CF Webiew会員専用の総合インターネットサービスです。24時間いつでもご請求やご利用可能額の照会サービスなどがご利用いただけます。

http://www.cfweb.co.jp/

CFワールドデスク

世界主要都市で、様々なインフォメーションを日本語でご案内。事故やトラブルにも24時間対応します。

CFアンサーセンター

会員専用のお問合せ窓口です

※上記サポートセンターはCFカードに関する窓口です。SOTEC製品のお問合せは、本冊子の32ページをご確認ください。

特典 6

急に現金が必要、予定外の出費も安心

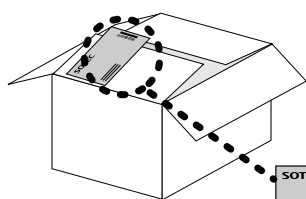
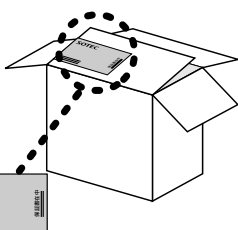
キャッシングサービス

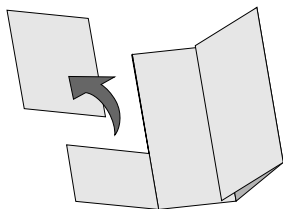
急に現金が必要になったり､旅先で予定外の出費があっても、提携金融機関など、全国122,000台のATM/CDにてタイムリーにキャッシング。日曜・祝日もOK!

カスタマー登録の流れ

カスタマー登録は、「カスタマー登録ハガキ」に必要事項をご記入の上、弊社へ送付していただきます。

・ソーテックダイレクトオンラインおよびソーテック直営ショップでご購入のお客様は、ご購入時の情報で自動的にカスタマー登録されますので、お申し込みは不要です。
・SOTEC WEBサイト(http://www.sotec.co.jp/members/)から登録することもできます。画面の指示に従い、登録フォームに必要事項を入力してください。

①「SOTEC CF CARD申込書」を用意してください。

「SOTEC CF CARD申込書」は、ご購入いただいた製品の外箱に貼り付けられている封筒の中に同封されています。

②「SOTEC CF CARD申込書」を切り取り必要事項を書き込んでください。

付属の「SOTEC CF CARD申込書」から「カスタマー登録ハガキ」部分を切り取り、次のページのご記入例をご参考いただいて、必要事項をご記入ください。

③「カスタマー登録ハガキ」を「SOTECカスタマー登録係」へ送付してください。

「カスタマー登録ハガキ」のみを「SOTECカスタマー登録係」に送付してください。

④カスタマー登録終了のご案内がお客様のもとへ送付されます。

お客様より送付していただいた、「カスタマー登録ハガキ」に記入済みのお客様情報を弊社データベースに登録後、登録終了のご案内が郵送にてお客様のもとへ送付いたします。
送付された書面に記載されている14桁の数字が、お客様のカスタマーIDになります。

これで「カスタマー登録」が完了です。

ご記入例

ご記入例を参考に、ご記入ください。

SOTEC CF CARDをお申込の方は、この点線を切り取り 封書にしてください

お申込人

お名前　フリガナ　ヨコハマ　タロウ

自署　横浜　太郎

ご住所　フリガナ　カナガワケン　ヨコハマシ　ニシク

〒 220-8136

神奈川 都道府県　横浜市 市区郡町村　西区みなとみらい

ランドマークタワー36階

郵便物が届くように、マンション名・団地名・棟号室等、詳しくご記入ください

お電話　市外局番（045）

（***　－　****）

（名義）本人　その他（　　）

e-mail　yokohama_tarou@***.ne.jp

携帯/PHS　（090）－

（****）－（****）

※ SOTEC CF CARDは法人申込はできません。

法人でご購入の方

会社名　フリガナ

部署名　フリガナ

担当者　フリガナ

e-mail

電話番号

ご住所　フリガナ

〒

都道府県　市区郡町村

品名　PC STATION PA4240AVR

型番　PA4240AVR

シリアルNO：SZ233704220332

お買い上げ年月日　15 年 11 月 12 日

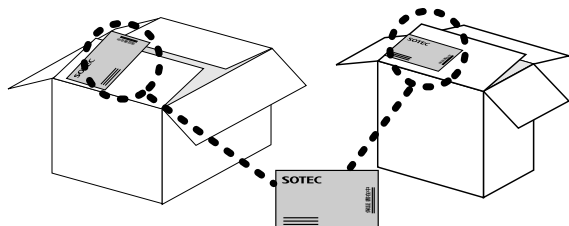
SOTECからの最新情報を希望する　1 YES　2 NO

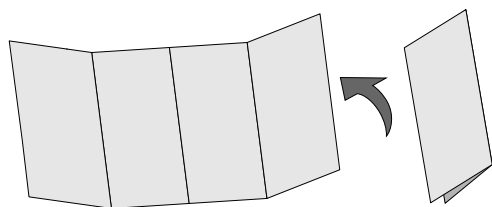
SOTEC CF CARD申込の流れ

カスタマー登録とあわせて、SOTEC CF CARDをご希望のお客様は「SOTEC CF CARD申込書」に必要事項をご記入の上、弊社へ送付していただきます。

※法人の方はお申し込みいただけません。

- ソーテックダイレクトオンラインおよびソーテック直営ショップでご購入いただいたお客様も、SOTEC CF CARD登録はお申し込みが必要となります。
- SOTEC WEBサイト(http://www.sotec.co.jp/members/)から登録することもできます。画面の指示に従い、登録フォームに必要事項を入力してください。

①「SOTEC CF CARD申込書」を用意してください。

「SOTEC CF CARD申込書」は、ご購入いただいた製品の外箱に貼り付けられている封筒の中に同封されています。

②「SOTEC CF CARD申込書」を切り取り必要事項を書き込んでください。

付属の「SOTEC CF CARD申込書」から「SOTEC CF CARD申込書」部分を切り取り、10ページのご記入例をご参考いただいて、必要事項をご記入ください。

③「SOTEC CF CARD申込書」を封書にしてください。

「SOTEC CF CARD申込書」の、のりしろ部をのり付けして封書にしてください。

※SOTEC CF CARD申込書には、お客様の個人情報が記載されることになります。封書ははがれないようにしっかりとのり付けしてください。

④「SOTEC CF CARD申込書」を「SOTECカスタマー登録係」へ送付してください。

「SOTEC CF CARD申込書」のみを「SOTECカスタマー登録係」に送付してください。
「保証書(未登録お客様用)」は、お客様のお手元で紛失しないよう保管してください。

⑤「SOTEC CF CARD」がお客様のもとへ送付されます。

お客様より送付いただいた、「SOTEC　CF　CARD申込書」に記載済みのお客様情報を弊社データベースに登録後、カスタマー登録完了のお知らせと「SOTEC CF CARD」を発行し、お客様のもとへ送付いたします。
カスタマー登録完了のお知らせに記載されている14桁の数字が、お客様のカスタマーIDになります。

※SOTEC　CF　CARDは審査があります。審査の結果によっては、ご希望に添えない場合があります。その場合はカスタマー登録のみになります。
※カスタマー登録完了のお知らせと「SOTEC CF CARD」は手続き上、別々のお届けになります

これで「SOTEC CF CARD申込」が完了です。

◉ご記入例

ご記入例を参考に、ご記入ください。

銀行お届け印

SOTEC CF CARDをお申込の方は、この点線を切り取り 封書にしてください

お申込人

お名前　フリガナ ヨコハマ タロウ
自署 横浜 太郎

ご住所　フリガナ カナガワケン ヨコハマシ ニシク
〒220-8136
神奈川 都道府県 横浜市 市区郡町村 西区みなとみらい
ランドマークタワー36階
郵便物が届くように、マンション名・団地名・棟号室等、詳しくご記入ください

お電話　市外局番（045）（＊＊＊ － ＊＊＊＊）
（名義）本人 その他（ ）
e-mail Kensuke-y@＊＊＊.ne.jp
携帯/PHS （090）－（＊＊＊＊）－（＊＊＊＊）

捺印

生年月日 ③昭和 49年 9月 6日（29才）

性別 ①男 ②女

ご住居 ①自己所有 ②家族所有 ③社宅・官舎 ④公営・公団住宅 ⑤分譲マンション ⑥賃貸マンション ⑦借家 ⑧アパート ⑨寮 ⓪その他

居住年数 3年

ご家族 配偶者 ①有 子供（2）人 ⑨無 他家族（ ）人

ご利用中のローン（担保ローンを除く） 貸入件数 0件 借入額（残高） 0万円

▲ 必ずご記入ください ▲

暗証番号※ 3 4 5 1

暗証番号は、本人を確認する大切な番号です。4桁の番号を必ずご記入ください。生年月日、電話番号、「0000」はご指定いただけません。ご指定された場合、番号を変更させていただくことがございます。

※ SOTEC CF CARDは法人申込はできません。

法人でご購入の方

会社名 フリガナ　部署名 フリガナ
担当者 フリガナ　e-mail　電話番号
ご住所 フリガナ 〒 都道府県 市区郡町村

品名 PC STATION PA4240AVR
型番 PA4240AVR
シリアルNO： SZ233704220332

お買い上げ年月日 15年 11月 12日

SOTECからの最新情報を希望する ①YES ②NO

▼該当する項目に〇を付け、矢印に沿ってご記入ください。

お申込人ご本人について
Ⓐ お勤めの方 自営業の方 学生の方
Ⓑ 年金受給の方
Ⓒ 上記以外でお勤めでない方

勤務先
勤務先名（学校名） フリガナ デコボコショウジ カブシキカイシャ
凸凹商事株式会社
所在地 フリガナ カナガワケン ヨコハマシ カナザワク フクウ
〒222-8136
神奈川 都道府県 横浜 市区郡町村 金沢区

業種 0 6
（業種コード）01:農業 02:林業 03:漁業 04:鉱業 05:建設業 06:製造業 07:電気・ガス 08:情報・通信 09:流通 10:金融・保険 11:不動産業 12:サービス業 13:運輸 14:飲食 15:教育機関 16:医療機関 18:公務員 19:その他

職種 2 0
（職種コード）20:一般事務 … 等従事者 … 50:派遣 … 80:教育・医

▲ 該当するコードをご記入ください ▲

年金の種類 国民年金 厚生年金 共済年金 他（ ）

世帯主または配偶者 仕事内容 会社員 会社役員 公務員

▼未成年者の方は、親権者の同意が必要です。（後日、親権者の方にご連絡させていただきますのでご了承ください）

親権者同意欄

私は、本申込みについて親権者として同意いたします。
お名前 フリガナ 自署 印
ご住所 フリガナ 〒 都道府県 市区郡町村
生年月日 ②大正 ③昭和 年 月 日
本人との続柄
勤務先名
お電話 市外局番（ ）（ － ）
勤務先電話番号 電話（ ）（ － ）

▼お一人住まいの方は、連絡先としてご実家等をご記入ください。

ご連絡先 ご住所 フリガナ 〒 都道府県 市区郡町村
電話番号 電話（ － － ）

私は裏面記載の会…人情報に関する同…入会を申込みます…込に係る本人確認…転免許証等の公的…写しを提出するこ…要と認めた場合に…社が取得し利用す…す。尚、カードが…カードと共に送付…文)を承諾のうえ…諾できない場合は…を返却して本入会…

お支払方法
海外ご利用分のお支払コース Ⓐリボルビング払い Ⓑ一括払い
※ご指定のない場合はⒶとさせていただきます
リボルビング払いのお支払方法 ⓪標準コース ①ゆとりコース
※ご指定のない場合は⓪とさせていただきます

※ショッピング・キャッシングともご指定いただいたコースとなります。
※お支払方法は右記の「お支払方法のご案内」をご確認ください。

CF使用欄 SOTEC CFカード 提携先コード 1257　支払方法　募集営業店コード 3835　汎用2　汎用3

SOTEC CF CARDをお申込の方は、この点線を切り取り 封書にしてください

この部分にのりをつけ A 面と貼り合わせてください　　のりしろ A 面

カスタマー登録・SOTEC CF CARD入会申込書

本申込書では、カスタマー登録と大変お得な特典がいっぱいの「SOTEC CF CARD」のお申込みができます。※当カードは法人申込はできません。

・カスタマー登録の手続きをお願いいたします。
　ハガキ部分[　]の必須項目をご記入の上、ハガキ部分を切り離して郵送ください。

・カスタマー登録とSOTEC CF CARDをお申込みされる方
　申込書[　]と[　]の必須項目をご記入の上、本書を封書にして郵送ください。

式会社 ソーテック 御中
ントラルファイナンス
録番号 東海財務局長(7)第00011号

お申込み日　平成 15 年 11 月 11 日

希望されるカードブランドの番号をお選びください。

VISA ① VISA (12577-0)　JCB ② JCB (12576-0)　MasterCard ③ MasterCard. (12578-0)

ご希望のカードブランドの指定がない場合、当社にて指定させていただきます。

所属部署(学部)　フリガナ エイギョウブ　営業部

勤務先電話番号　市外局番(045)　(＊＊＊＊ － ＊＊＊＊)　内線 (1234)

福浦1234-5

勤続年数(学年) 5 年

税込年収　1 100万以上　2 200万以上　3 300万以上　4 400万以上　5 500万以上　6 600万以上　7 700万以上　8 1,000万以上

従業員数　1 10人未満　2 10人以上　3 50人以上　4 100人以上　5 500人以上

● 税込年収欄もご記入ください。

自営　他 (　)　年収　万円

お申し込みにあたって

※ 下記の貼付欄に、本人確認書類を必ず貼付してください。
※ カード発行手続きに際し、お勤め先またはご自宅へ連絡させていただく場合があります。
※ 暗証番号は必ずご記入ください。(ただし不適切な数字をご指定された場合、暗証番号を変更させていただくことがあります。)
※ 訂正する場合は訂正箇所に民間金融機関・郵便局へのお届け印をご捺印のうえ、お書き直しください。(修正液はご利用いただけません。)
※ 入会審査によりご希望に添えない場合もありますので、予めご了承ください。
また、入会申込書、ご提示いただいた本人確認書類はお返しいたしません。

預金口座振替依頼書 収 加

私は、下記の収納企業から請求された金額を私名義の下記預金口座から預金口座振替によって支払うこととしたいので、預金口座振替規定を確約のうえ依頼します。

収納企業名	株式会社 セントラルファイナンス
振替日・払込日	収納企業の指定する日(銀行休業日または非営業日の場合はその翌営業日)

(セントラルファイナンス利用代金) 平成　年　月　日

民間金融機関または郵便局のうちどちらか一つをご指定してください

民間金融機関：横浜中央 銀行 桜木町 支店 御中
銀行コード 9876 0　預金口座 1 普通　2 当座　1231231

郵便局：種目コード 1 6 6 3 4 1　通帳記号 0 の　通帳番号(右からつめてご記入ください)
払込み口座番号 00810-6-46000　払込先加入者名 株式会社セントラルファイナンス

必ずご記入ご捺印ください

口座名義人　フリガナ ヨコハマ タロウ　横浜 太郎　届出印

※ お申込み人と同一名義の口座をご記入ください。

預金口座振替規定 (郵便局からの自動払込みを除く)

1. 銀行に… 預金口座から引落しのうえ支… 預金通帳、同払戻し請求書…
2. 振替日… 越を利用できる範囲内の金額… つかえありません。
3. この契… ないまま長時間にわたり会社から請求がない等相当の事由があるときは、とくに申出をしない限り、銀行はこの契約が終了したものとして取扱ってさしつかえありません。
4. この預金口座振替について仮に紛議が生じても銀行の責めによる場合を除き、銀行には迷惑をかけません。
5. 下記契約番号につき別番号の追加利用、または変更があっても本書は有効として扱われてもさしつかえありません。
以上

不備返却事由：1. 印鑑相違　2. 印鑑不明　3. 預金種目相違　4. 口座番号相違　5. 名義人相違　6. 預金取引なし　7. 支店名相違　8.　9. その他 (　)

※ 返却先住所 〒468-8501 名古屋市天白区平針2丁目303

受付局日附印

※ 口座振替依頼書に不備がございましたら、上記該当箇所へ○印をつけて、セントラルファイナンスへご返却ください。

SOTEC CF CARD　0　CF営業店名 383 横浜支店　SOTEC CF CARD

受付日：□書類提示　□書類送付依頼(依頼日：)　□書類添付・FAX　□限定郵便了承(店頭・電話)　□補足書類依頼(依頼日：)　□その他
確認書類：1 運転免許証　2 パスポート　3 健康保険証　4 年金手帳　5 外国人登録証明書　6 住民票　7 他　9 CF既債権
チェック：□氏名　□生年月日　□住所
確認方法：1 現物提示　2 限定郵便　3 書類(写し)確認　4 CF既債権　5 住民票
補足書類 名称 番号　確認者 (所属：)

この部分にのりをつけ A 面と貼り合わせてください　　のりしろ A 面

この部分と裏面★★★★★★★★と貼り合わせてください

困ったときには

本製品をご購入いただいてから、ご導入いただくまでに必要なガイド類、および本製品を使っていて困ったことがあったときにご参照いただきたいガイド類を説明しています。
本製品をご購入いただいたら、まずはじめにお読みください。

導入・設置サポート

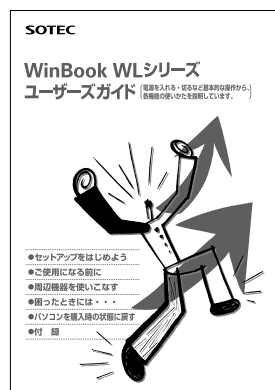
パソコン導入・設置時のサポートを紹介します。

製品導入・設置ガイド類

図解入りで分かりやすい、ソーテック製品のガイド類があれば、初心者の方でもスムーズに本製品を導入・設置できます。

ガイド類の表紙は、ご購入いただいた製品によって異なります。

ユーザーズガイド

本製品の導入・設置の手順を図解入りで説明しています。また、基本的な使い方、周辺機器の接続などもあわせて説明しています。本製品のご使用の前に必ずお読みください。

Windows XPファーストステップガイド

Windows XPの簡単な使い方をまとめています。はじめてWindows XPをお使いになる方はぜひ一度お読みください。

2 困ったときには

本製品をご利用中に問題が発生した場合の対処法を紹介します。

問題解決の流れ

問題が発生した場合、あわてずに次のフローチャートに従って対処してください。
また、画面にメッセージなどが表示されている場合は、メッセージを書き留めておくことをおすすめします。

マニュアルやヘルプで調べる

本機や、本機にインストールされているソフトウェアの使用方法については、マニュアルやヘルプをご参照ください。

マニュアルやヘルプで解決しない場合は・・・

ホームページで調べる

よくある質問や現在分かっている問題については、同梱されている「困ったときには」や、下記URLから、サポートページをご参照ください。

アドレス **http://www.sotec.co.jp/support/**

ホームページで解決しない場合は・・・

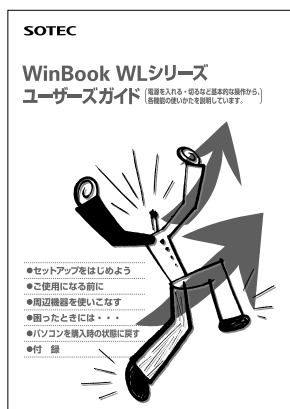
ソーテックテクニカルサポートセンタに問い合わせる

ソーテックテクニカルサポートセンタへは、電話・フォームメールなどを利用してお問い合わせいただくことができます。

・電話でのお問い合わせ･･･ (☞ 22ページ)
・フォームメールでのお問い合わせ･･･ (☞ 22ページ)

マニュアルやヘルプで調べる

製品を使っていて、悩んだり、分からないことがあれば、まず製品に同梱されているマニュアルとSOTEC電子マニュアルを参考にしてください。正しい使い方やよくあるトラブルの対処法が図解入りで分かりやすく記載されています。
※ガイド類の表紙は、ご購入いただいた製品によって異なります。

ユーザーズガイド

セットアップ方法から基本的な操作方法までを説明しています。本機に接続できる周辺機器の説明もしています。

SOTEC電子マニュアル

本機のマルチメディア機能の活用方法、およびWindows XPやインターネットの便利な使いかたを図解付きで説明しています。また、トラブルの解決方法および予防方法も説明しています。

ソフトウェアについて調べるには

ソフトウェアについて調べるには、製品に付属しているソフトウェアのマニュアルをご活用ください(ソフトウェアによってはオンラインマニュアルで提供している場合もあります)。
また次のようにソフトウェアにヘルプ機能がある場合は、ヘルプでも調べることができます。

※TideoDVの場合

付属するソフトウェアは製品により異なります。

オンラインマニュアルとは、パソコン上で閲覧可能なマニュアルのことです。閲覧方式として一般的なものに、インターネットエクスプローラで閲覧するHTMLファイル、Acrobat Readerで閲覧するPDFファイルなどがあります。

Windowsのスタートメニューから『本製品をご購入のお客さまへ』を選択してください。
ここでは、お客様がご購入いただいた製品に関する有用な情報が紹介されています。

サポート専用ホームページで調べる

マニュアルにも載っていないような役立つ情報がいっぱいの、ソーテックサポート専用ホームページは、必要な情報が簡単に引き出せます。簡単なマウス操作でお目当てのQ&Aを探し出したり、最新ドライバ類をダウンロードできます。
また、SOTEC MEMBERSに登録すれば、ご使用機種の入力や検索の手間が省けます。
「カスタマー登録」(☞ 4ページ)

STEP 3

ソーテックのテクニカルサポートのご案内

ソーテックでは、ホームページを使って、様々なサポートを行っています。本製品をより有効に使いたい場合や、使っていてわからないことがある場合に、お読みください。

ソーテックのオンラインサポート

ソーテックのオンラインサポートはホームページ・電子メール・コミュニティを用意して、お客様のいろいろなご要望にお答えいたします。

サポート専用ホームページ

ソーテックが誇る、充実した内容と情報がつまったホームページです。最新のトピックも随時追加されています。
製品の使い方やトラブルで困ったとき以外にも、定期的にご参照いただきたいソーテックのサポートページです。

無償サポート

サポート専用ホームページ

アドレス：**http://www.sotec.co.jp/support/**

●ダウンロード

製品に関する役立つ情報が充実しています。周辺機器やソフトウェアなどの動作検証リストや、最新ドライバ類がダウンロードできます。

●Q&A

機種ごとに、お客様の疑問解決に役立つQ&A集をご利用いただけます。

●よくある質問

Q&Aの中から、お客様のアクセスが多い質問と回答をリストアップしています。お客様のお悩みや問題の早期解決に役立ちます。

●こんな時どうする？

目的に合わせて「したい・知りたい・直したい」の各カテゴリから選択していただくだけで、お客様の「～したい」をお手伝いいたします。

●修理インフォメーション

修理でお預かりした製品の現在の修理状況を、お電話でご確認いただけます。
携帯端末もご利用になれます。
「修理インフォメーション」の詳しい情報は30ページをご参照ください。

メールサポート

無償サポート

ソーテックのメールサポートは、お客様が弊社と情報をやり取りするのに最適なツールです。

●フォームメール

サポート専用ホームページから発信できるフォームメールです。Q&Aをご確認いただいても問題が解決しなかった場合は、24時間受け付けており、いつでもご質問いただけます。SOTEC MEMBERSに登録すれば、お客様の情報は自動的に入力されます。お問い合わせ内容を入力するだけですので、大変便利です。SOTEC MEMBERSのお申し込みの手続きは4ページをご参照ください。

フォームメールホームページ

アドレス：**http://www.sotec.co.jp/pchealth/wxp/mail.html**

コミュニティ

無償サポート

●オンラインクラブ (SOTEC ONLINE CLUB)

お客様同士の情報交換の場です。他では手に入らない情報がたくさん手に入ります。
なお、SOTEC ONLINE CLUBのフォーラムをご利用の際は、オンラインクラブ専用ホームページより会員登録を行ってください。

●初心者クラブ

パソコンライフのアシストを目的とした、初心者の方も気軽にご利用いただける交流の場です。
素敵なプレゼントがもらえるポイント制度も用意しております。
なお、ご利用にあたってはSOTEC MEMBERSへご登録いただく必要があります。
SOTEC MEMBERSのお申し込みの手続きは4ページをご参照ください。

電話＆フォームメールサポートを活用する

無償サポート

製品に同梱されたマニュアル類やインターネットサポートでも解決しない場合、ソーテックテクニカルサポートセンタがお客様のお悩みを解決いたします。専任スタッフが最新システムを活用して、充実したサービスをご提供しています。
「お問い合わせ先」(☞ 32ページ)でご相談ください。

電話&フォームメールサポートは、ご購入後1年以降は有償となります。

オンサイトサポート

有償サポート

すぐに使えるようになりたい、身近に教えてもらえる人がいない、そんなお客様に最適なサービスがオンサイトサポートです。オンサイトサポートは、お客様のもとへスタッフが設置・指導に伺う有償の出張サポートサービスです。

オンサイトサポートの特長

・指導がメインなのでパソコンがはじめての方に最適です。
・基本操作などわからない事やセットアップでお困りの場合はぜひお申し込みください。
・セットアップ後のご要望にもお答えします。
・Blasterウィルスに感染した場合についても出張し、駆除いたします。
・平日がお忙しい方も、土・日・祝日にご利用いただけます。
・午前・午後・夕方など時間も自由に選ぶことができます。

お申し込みについて

「お問い合わせ先」(☞ 32ページ)の窓口でお申し込みください。

●主なコースメニュー(2003年11月現在)　有償サポート

お客様のご要望に応じて、さまざまなコースをご用意いたしました。お客様のスキルやご都合に合わせてご利用ください。お申し込みは32ページをご参照ください。

番　号	コース名称	内　容		金額※1
005	**Blasterウィルス対策パック※2** Blasterウィルスに感染されたパソコンの現状復帰をおこないます。	作業内容	ウィルス感染したPCの現状復帰、OSの再インストール、プリンタ、スキャナ再設定、インターネットの接続(メール再設定)等。	19,800円
001	**スタートアップコース** パソコンの設置からインターネットの接続設定までおこないます。	設　置	開梱設置・初期設定、通信接続設定、基本動作確認。	16,000円
		接続設定	インターネット接続・設定、ブラウザ・メールの設定、メールの送受信確認作業。	
		初期説明	ブラウザ・メーラー開始・終了方法の説明。 お客様による動作の確認。	
001A	**スタートアップコース＋アルファ** パソコンの設置からインターネットの接続まで。 また簡単な使い方を説明します。	設　置	開梱設置・初期設定、通信接続設定、基本動作確認。	21,000円
		接続設定	インターネット接続・設定。	
		初期説明	ブラウザ・メールの設定、メールの送受信確認作業。	
		基本操作指導	パソコンの始動・終了方法の説明、ブラウザ・メーラー開始・終了方法の説明。 お客様による動作の確認。	
002	**インターネット接続コース** インターネットの接続設定をおこないます。	接続設定	インターネット接続・設定、ブラウザ・メールの設定、メールの送受信確認作業。	13,000円
		初期説明	ブラウザ・メーラー開始・終了方法の説明。 お客様による動作の確認。	
002A	**インターネット接続コース＋アルファ** インターネットの接続設定をおこないます。またインターネットを活用するブラウザ、メーラーの使い方を説明します。	接続設定	インターネット接続・設定・ブラウザ・メールの設定、メールの送受信確認作業。	18,000円
		基本操作指導	ブラウザ・メーラー開始・終了方法の指導。 インターネット上での基本操作指導・メール送受信の基本操作指導。 (基本操作指導時間:約90分)	
003A	**インストラクションコース** インターネット、電子メールの使い方、Word、Excelの使い方を説明します。	基本操作指導	インターネット、電子メールの使い方、パソコン、デジカメ、プリンタ基本操作と活用、MSWord、Excelの使い方(基本操作指導時間:約60分)	13,000円

※1 別途消費税が必要です
※2 Blasterウイルスに感染されたパソコンの現状復帰を行います。

【作業内容】
・OSの再インストール(リカバリーCDが必須です)
・プリンター再設定
・スキャナの再設定
・インターネットの接続(メーラー、ブラウザの再設定)
・インストールされているアプリケーション(CD-ROMであるものが基本)
・Windows Update

※ アプリケーションはインストールまでの対応とさせていただきます。各種設定はお客様でご対応願います。
ただし、アプリケーションが複製(CD-R)されたものの場合は、作業できかねますので予めご了承ください。
※ お客様保存データについてはバックアップはお客様責任でお願いいたします。データの保証は致しかねます。

●1年を経過してからもサポートを受けたい場合　有償サポート

サポート期間は基本的にご購入日から1年間ですが、ご自身のスキルに不安がある、サポートを受けたい、などの方のために、有償サポートをご用意しています。

■スポットサポート

製品ご購入より1年が経過したお客様を対象に、有償にて1件単位で技術的なお問い合わせができます。

●サポートとのやり取りについて

お客様のお問い合わせ履歴は弊社のデータベースで一元管理しております。たとえばお問い合わせ方法を電話からフォームメールに切り替えても、お問い合わせを受けたスタッフが変わっても、安心してご利用いただけます。

●「クラブQ&A」のご紹介

ソーテックでは、初心者向けの24時間会員制サポートサービス「クラブQ&A」も用意しております。「クラブQ&A」の詳しい情報は25ページをご参照ください。

初心者サポート

これまで紹介したサポートサービスのほかに、初心者向けのサービスもご用意しております。

クラブQ&A

有償サポート

会員登録制の初心者向け有償サポートサービスです。専属スタッフが電話と電子メールを利用して、お客様の疑問や不明点に対応します。年中無休24時間体制ですので、休日や深夜でも迅速に対応できます。

・クラブQ&Aのサポートは、横河キューアンドエー社が提供するサービスです。
・会員期間の延長もできます。

問い合わせについて

技術的な質問だけでなく、次のようにインターネットの活用法や操作方法についてもご相談いただけます。

・パソコンを買ったのは初めてで、いざ目の前にすると使い方に自信がない
・マニュアルや市販の解説本を読んでもよくわからない
・初歩的なことを、知り合いに聞くのは恥ずかしい
・自分の趣味や目的に合ったインターネットのサービスを紹介してほしい
・パソコンやインターネットのことでいつでも気軽に相談できる相手がほしい

ご利用形態

電話と電子メールを使用します。
電話でのご質問に関しては、24時間その場でスタッフが直接お答えします。
電子メールでのご質問に関しては、スタッフの指名ができます。

お申し込みについて

「お問い合わせ先」(☞ 32ページ)の窓口でお申し込みください。

ソーテックの修理のご案内

本製品が故障したときの、修理の依頼方法を説明しています。修理を依頼されるときは、必ずお読みください。

修理について

本製品を修理依頼される前にお読みください。修理サービスの流れ、修理中のサービス等を記載しています。

修理をお申し込みになる前に・・・

修理をお申し込みになる前に、「困ったときには」(☞ 15ページ)で、問題が解決できないかご確認ください。ハードディスクの内容をご購入時の状態に戻したり、機器の増設を元に戻すと、問題が解決する場合もあります。修理をお申し込みになる前に、一度お試しください。

保証書の準備

修理をお申し込みになるときは、保証書が必要です。SOTEC CF CARD申込書から切り離し、必要事項を記入の上、大切に保管してください。

SOTEC 保 証 書 ー 保証期間12ヶ月 ー

・製品名（型番） PC STATION PA4240AVR
・製造番号（シリアルNO.） S2233704220332

●下記販売店欄に記入のない場合は無効となりますので、必ず有無をご確認ください。 もし、記入のない場合は、直ちにお買い上げの販売店へお申し出ください。
●この保証書は、本書記載内容で無料修理をおこなうことをお約束するものです。（裏面をご覧ください）
●保証期間中に、故障が発生した場合は、本書をご用意の上、テクニカルサポートコールセンタまでお問い合わせください。

お客様情報
お客様名 横浜 太郎 様
ご住所 220-8136
神奈川県横浜市西区みなとみらい
ランドマークタワー36階
お電話 045 （650） ****

お買い上げ年月日 15 年 11月 13日

販売店
販売店名 ヨシダ電器 みなとみらい店
住所 神奈川県横浜市西区みなとみらい 中央123-456
電話番号 045-999-****

コールアンドピックアップサービス

コールアンドピックアップの流れ

①テクニカルサポートセンタにお電話ください。

「お問い合わせ先」(☞ 32ページ)をご参照ください。

②テクニカルサポートセンタで修理が必要か判断します。

デスクトップパソコン、ノートブックパソコンについては、保証書に記載されている保証期間内は無償で修理いたします。
保証期間が経過している場合は、有償での修理になります。
※保証期間については、保証書の保証期間欄をご確認ください。

③製品の引き取り時間を決めてください(一部地域を除く)。

お引取り日は、翌日以降とさせていただきます。
一部地域によっては、AまたはDの時間帯が指定できない場合があります。
あらかじめ御了承ください。

A. 午前中	C.15:00～18:00
B.12:00～15:00	D.18:00～21:00

2003年11月現在

④データのバックアップをお取りください。

修理のご依頼をされる場合、必要なデータのバックアップは、必ずお取りください。

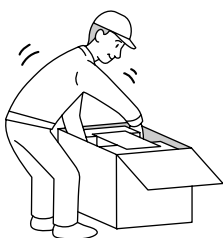
データのバックアップには次の方法などがあります。
・フロッピーディスクに保存する
・CD-R/RWディスクに保存する
・DVD+R/RWディスクまたはDVD-R/RWディスクに保存する
※ご使用のモデルにより、フロッピーディスクドライブ、CD-R/RWドライブ、DVD+R/RWドライブ、DVD-R/RWドライブが搭載されていない場合があります。

バックアップ方法は、別冊「ユーザーズガイド」に記載されています。ご参照ください。
また、修理でハードディスクドライブを交換・初期化したことで発生する、お客様の損害や不利益は、弊社では一切責任を負いかねますので、あらかじめご了承ください。

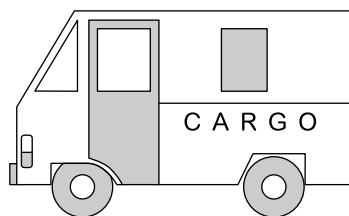
⑤増設した機器を製品から取り外します。

ご購入後にお客様が増設した機器は、修理に出す前に必ず取り外してください。

⑥弊社指定の宅配業者が、お客様宅まで製品を引き取りに伺います。

お客様は製品を玄関先までご用意ください。宅配業者が梱包物をチェックいたしますので、確認後にサインをお願いします。

修理受付窓口から付属品同梱の案内がない場合、本体と保証書(または仮保証書)のみをご用意ください。

※ご購入時の梱包箱(緩衝材含む)をお持ちの場合は、お手数ですが、お客様ご自身で梱包してください。
その際に、保証書、および修理受付窓口から案内された付属品を必ず同梱してください。
ご購入時の梱包箱をお持ちでない場合、引き取り時に梱包箱を有料にてご用意させていただきます。

⑦修理完了後、弊社指定の宅配業者によりお客様宅までお届けいたします。

パソコンのどの部分をどう修理したのか一目でわかる、修理報告書を同梱いたします。

注意
保証期間中でも有償になる場合があります。保証規定(31ページ)をご参照ください。

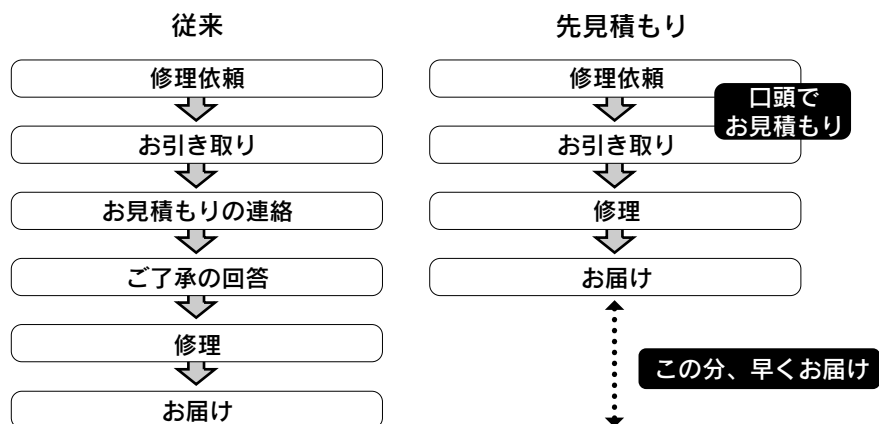
修理状況の確認

製品を修理に出してから、現在の修理状況がどの状態にあるのかをホームページ上で確認できます。

修理インフォメーションのお問い合わせ先

●サポート専用ホームページ
アドレス：**http://www.sotec.co.jp/support/**
●携帯端末
アドレス：**http://www.sotec.co.jp/i/**

電話による修理費先見積もり

電話で修理のご依頼をいただいた際、その場で修理費を口頭でお見積もりするサービスです。修理期間を短縮できるメリットがあります。

※先見積もりでお預かりした修理のキャンセルはできません。

保証規定

［1］ 取扱説明書・本体貼付ラベルなどに従った使用状況で故障した場合は保証書の記載内容に基づき、無償にて故障個所の修理をさせて頂きます。
無償修理をご利用になる場合には修理サポートに保証書をご提示の上、お申し付けください。

［2］ 製品の故障、またはその使用によって生じた直接、間接の損害については当社はその責任を負わないものと致します。

［3］ 次のような場合には保証期間中でも有償修理となります。
1) 保証書のご提示がない場合
2) 保証書にお買い上げ年月日、保証期間、型名または品名、および製造番号または保証番号、販売店名の記入のない場合、または字句を書き換えられた場合
3) お客様による輸送、移動時の落下、衝撃、圧力など、お客様の取扱いが適正でないために生じた故障、損傷の場合
4) お客様による使用上の誤り、分解あるいは不当な改造、修理による故障および損傷
5) 火災、塩害、ガス害、地震、落雷、および風水害、その他天災地変、あるいは異常電圧、冠水の外部要因に起因する故障および損傷
6) 製品に接続している当社指定以外の機器、および消耗品に起因する故障および損傷
7) 消耗品の交換
8) コンピュータウィルスによって生じた、故障および損傷

［4］ 保証書は日本国内においてのみ有効です。
This warranty is valid only in Japan.

［5］ 保証書は再発行致しません。大切に保管してください。

［6］ 保証期間内にご連絡いただけない場合は、有償対応とさせていただきます。

［7］ 記憶装置(ハードディスク、フロッピーディスク、RAMなど)に記録されたデータは、故障や障害の原因にかかわらず、保証いたしかねます。ご了承ください。

※この保証規定の内容は、お持ちの保証書(または仮保証書)に明示された期間、条件のもとにおいて無料修理をお約束するものです。なお、保証規定の内容によってお客様の法律上の権利を制限するものではありません。保証期間経過後の修理等につきましてはソーテックテクニカルサポートセンタ(32ページ)にお問い合わせください。

お問い合わせ先

弊社で用意している各種サポートやサービスのお問い合わせ先一覧です。
ご不明な点がありましたら、各窓口にお問い合わせください。

電話でのお問い合わせ

ソーテックテクニカルサポートセンタ

TEL(ナビダイヤル)：0570-001134

無償サポート期間(製品ご購入日より1年以内)のお客様

10:00～18:00(月～日)※祝日、および当社指定休業日を除く

※通話料のみでご利用できます。
※携帯電話からもご利用できます(PHS、IP電話、国際電話からはご利用できません)。

有償サポート期間(製品ご購入日より1年以上)のお客様

10:00～18:00(月～日)※祝日、および当社指定休業日を除く

●電話がつながらないときは

時間帯や曜日によってはソーテックテクニカルサポートセンタに電話がつながりにくいときがあります。
ホームページ上で過去の利用状況を公開しています。お問い合わせの際にご参考ください。
アドレス:http://www.sotec.co.jp/support/

インターネットでのお問い合わせ

●サポート専用ホームページ

アドレス：http://www.sotec.co.jp/support/

受付時間：年中無休24時間
返信：年中無休(弊社指定休業日は除きます)

・本書の仕様、情報(本製品、ソフトウェアを含む)は予告なしに変更される場合があります。本製品ならびに、ソフトウェア、マニュアルを運用した結果については、いっさいの責任を負いかねますのでご了承ください。
・本書で紹介されている各ソフトウェアは、ライセンスあるいはロイヤリティ契約のもとに供給されています。
ソフトウェアおよびそのマニュアルは、そのソフトウェアライセンス契約にもとづき、同意書記載の管理責任者のもとでのみ使用することができます。よって、それ以外の目的で当該ソフトウェア供給会社の承諾なしに無断で使用することはできません。
・本製品にあらかじめインストールされているWindows XP以外のOSについては、サポートの範囲外とさせていただきますので、ご了承ください。
・本書の全ての内容は著作権法によって保護されています。株式会社ソーテックの許可なしに、本書の内容の一部または全部を無断で複写、転載することを禁じます。
・本製品で録画・録音したものは、個人として楽しむなどのほかは、著作権上、権利者に無断で使用できません。
・本書中の画面・イラストはモデル、ご使用の環境により実際のものと異なる場合がございます。
・記載しておりますホームページの内容やアドレス、サポートセンタへのお問い合わせ番号、住所などは、本書制作時点のものであり、変更する場合がございます。

©2004 株式会社ソーテック
サポートのご案内
2004年3月 第2版